

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Teologická fakulta  
Katedra praktické teologie

Bakalářská práce

PROCES ZAVÁDĚNÍ STANDARDŮ KVALITY  
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB DO PORADENSKÝCH SLUŽEB  
PŮSOBÍCÍCH V RÁMCI ARCIDIECÉZNÍ CHARITY  
OLOMOUC

Vedoucí práce: Mgr. Jana Šimečková

Autor práce: Mgr. Martina Krejčířová  
Studijní obor: Sociální a charitativní práce  
Ročník: III./kombinovaná forma studia

2009

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

15. června 2009

Mgr. Martina Krejčířová

Děkuji vedoucí bakalářské práce Mgr. Janě Šimečkové  
za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

# Obsah

Úvod.....	6
1 Standardy kvality .....	8
1.1 Význam pojmu „standardy kvality sociálních služeb“ .....	8
1.2 Vznik a význam standardů kvality .....	8
1.3 Standardy kvality jako součást legislativní úpravy sociálních služeb ..	10
1.4 Standardy jako nástroj hodnocení kvality .....	11
1.5 Nevýhody současného systému .....	12
1.6 Druhové standardy kvality sociálních služeb.....	13
1.7 Minimální standardy kvality Asociace občanských poraden.....	14
1.8 Platné standardy kvality sociálních služeb.....	15
2 Poradenství.....	17
2.1 Význam pojmu „občanské poradenství“ .....	17
2.2 Základní a odborné sociální poradenství.....	17
2.3 Historie poraden ve Velké Británii .....	18
2.4 Asociace občanských poraden v ČR.....	19
2.5 Charakteristika poraden v rámci Arcidiecézní charity Olomouc .....	20
2.6 Poslání občanských poraden .....	26
2.7 Struktura poradenského procesu .....	27
2.8 Fáze poradenského procesu.....	28
2.9 Principy poradenství.....	29
3 Proces zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – analýza dotazníkových šetření.....	30
3.1 Cíle dotazníkového šetření .....	30
3.2 Informace o respondentech a návratnosti.....	30
3.3 Hypotézy .....	31
3.4 Složení respondentů dle typu poradny .....	31
3.5 Pracovní pozice, věková struktura, vzdělání a délka zaměstnání pracovníků odpovědných za zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe poradny.....	32
3.6 Doba práce na zavádění standardů .....	33
3.7 Způsob práce na vytváření směrnic a vnitřních pravidel, které se týkají zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe.....	34
3.8 Změna způsobu práce na zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe.....	34
3.9 Nejnáročnější standardy z hlediska zpracování vnitřních pravidel.....	35
3.10 Nejnáročnější standardy z hlediska praktického uplatňování .....	36
3.11 Škála překážek v procesu zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe.....	37
3.12 Naplňování a nenaplňování jednotlivých standardů .....	38
3.13 Inspekce kvality sociálních služeb .....	40
3.14 Interpretace výsledků .....	40
Závěr .....	42
Seznam použitých zdrojů .....	44
Seznam zkratk .....	47

Seznam příloh.....	48
Přílohy .....	49

## Úvod

K volbě tématu bakalářské práce mě inspirovalo mé současné povolání. V roce 2003 jsem začala pracovat jako vedoucí Občanské poradny při Oblastní charitě Přerov a ve stejném roce jsem se začala zabývat i zaváděním standardů kvality sociálních služeb do praxe. Od roku 2006 vykonávám také funkci garantky kolegia poradenských služeb při Arcidiecézní charitě Olomouc. V souvislosti se svou prací se zabývám nejen zaváděním standardů do praxe Oblastní charity Přerov, ale rovněž poskytuji v oblasti zavádění standardů kvality sociálních služeb konzultace členským poradnám kolegia. Tato skutečnost mě při výběru tématu bakalářské práce podstatným způsobem ovlivnila. Vedlo mě však i vlastní přání zmapovat současnou situaci poraden v oblasti zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe.

Standardy kvality sociálních služeb se staly podstatnou součástí poskytovaných sociálních služeb v okamžiku, kdy vstoupil v platnost nový zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., který jejich naplňování ukládá poskytovatelům sociálních služeb jako povinnost. Snahou zákona bylo vnést do mnohdy živelně a různorodě poskytovaných služeb systém a zaručit minimální standard poskytovaných služeb. Zákon tak postavil poskytovatele sociálních služeb před řadu úkolů, s nimiž se potýkají někdy lépe a někdy hůře. Cílem mé práce je ukázat úskalí, se kterými se v souvislosti se zaváděním standardů kvality poradny potýkají. Zjistit, které ze standardů jsou pro poradny náročné, jakým způsobem poradny při zavádění standardů postupují a také jak samy sebe v oblasti naplňování standardů kvality hodnotí. K dosažení cíle bude využito dotazníkové metody.

První část práce budu věnovat pojmu „standardy kvality“, jeho historii a legislativní úpravě. Zmíním se také o druhových standardech kvality sociálních služeb a o obtížích, které současný systém přináší. Druhá část se bude týkat pojmu „poradenství“, vzniku občanských poraden ve Velké Británii a také u nás. V této části rovněž charakterizují zkoumané poradny, které působí v rámci Arcidiecézní charity Olomouc. Třetí část budu věnovat praktickému vyhodnocení a interpretaci výsledků, které vyplynou z odpovědí respondentů v dotaznících.

Zavedení standardů kvality sociálních služeb do praxe znamenalo významný posun v oblasti poskytování sociálních služeb. Z klientů, kteří dříve byli závislí na poskytovatelích se stali ti, kteří charakter sociální služby určují. V tomto ohledu znamenají standardy kvality nejvýznamnější změnu v poskytování sociálních služeb, která se v naší zemi od r. 1990 odehrála.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> V roce 1990 došlo k prolomení státního monopolu a nestátním neziskovým organizacím bylo umožněno vstoupit do oblasti sociálních služeb.

# 1 Standardy kvality

## 1.1 Význam pojmu „standardy kvality sociálních služeb“

„Standardy kvality sociálních služeb se dají definovat jako obecně přijatá představa o tom, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, jejichž smyslem je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby.“<sup>2</sup>

Standardy kvality představují „soubor kritérií, jejich prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení této sociální služby.“<sup>3</sup> Prakticky tak nastavují základní parametry v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a uživatelem služby. Tvoří přirozený a jednotný základ pro všechny poskytovatele sociálních služeb, jisté „nepodkročitelné minimum“, které je nutno zachovávat, aby služba byla kvalitní. Od tohoto základu lze pak vycházet při další práci na zvyšování kvality sociálních služeb.

Česká verze standardů kvality byla inspirována zkušenostmi z Velké Británie, kde byly roku 2000 zavedeny Národní minimální standardy (National Minimum Standards). Přičemž vedle těchto Národních minimálních standardů má každý druh služby také vlastní soubor Národních minimálních standardů, např. Národní minimální standardy pro domácí péči o starší osoby (NMS and regulations for care homes – older people).<sup>4</sup>

## 1.2 Vznik a význam standardů kvality

Standardy kvality sociálních služeb byly tvořeny v letech 2000 – 2002 v rámci česko – britského projektu na podporu MPSV při reformě sociálních služeb. „Cílem projektu bylo definovat standardy kvality sociálních služeb jako nepřekročitelnou normu, která současně bude i kritériem pro posouzení úrovně

---

<sup>2</sup> VINKLEROVÁ, E.; JUSTIŇ, P. *Zkrácená závěrečná zpráva pro uveřejnění*. České Budějovice: FIDES POPULI, s.r.o., 2006. Úvod, s.1.

<sup>3</sup> MICHALÍK, JESENSKÁ. *Průvodce. Standardy kvality odborného poradenství uživatelům sociálních služeb*. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením, 2007. Systém odborného poradenství sociálních služeb, s. 7- 8. ISBN 80-903640-6-3.

<sup>4</sup> Srov. *National Minimum Standards* [online] [cit. 2009-03-24 ]. Dostupné na WWW: <<http://www.dh.gov.uk/en/SocialCare/Standardsandregulation/index.htm>>.



kvality služeb poskytovaných jednotlivými poskytovateli.<sup>5</sup> Standardy kvality a jejich kritéria byly v rámci tohoto projektu definovány týmem složeným ze zástupců odborné veřejnosti, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb pod vedením MPSV. „Platnost standardů byla v praxi ověřována testováním u státních i nestátních poskytovatelů na Olomoucku. Standardy byly v průběhu přípravy rovněž porovnávány (a doplňovány) se standardy kvality sociálních služeb některých evropských zemí (Velká Británie, Rakousko) a USA.“<sup>6</sup>

Standardy kvality směřují svým charakterem především k ochraně základních lidských práv a svobod tak, jak jsou uvedeny v Deklaraci základních lidských práv a svobod. Jejich cílem je zajistit, aby sociální služby poskytovali podporu lidem, kteří se ocitnou v nepříznivé osobní situaci, a rozvíjely přirozené sociální vazby.

Formulování standardů kvality reagovalo na problémy, jež byly zaznamenány u poskytovatelů sociálních služeb v minulosti. Jedním z největších problémů bylo dodržování práv uživatelů, a to zejména u poskytovatelů, kteří měli v systému sociálních služeb již historickou tradici. Vyjmenované problémy byly dány především celkovým pojetím služeb v období před rokem 1989. Zvláště v pobytových zařízeních se při naplňování jednotlivých potřeb uživatelů projevoval vliv profesionálního přístupu zdravotnického personálu. Sociální práce včetně individuálního přístupu k uživatelům stála mnohdy na okraji zájmu, nebo byla zcela opomíjena.<sup>7</sup>

Hlavním smyslem standardů bylo tedy zajistit, aby poskytování sociálních služeb respektovalo a chránilo jak práva klientů, tak práva pracovníků.

---

<sup>5</sup> MEDKOVÁ, E.; MAZALOVÁ, H. Problémy poskytovatelů služeb a inspekce kvality v sociálních službách. In *Úskalí zákona o sociálních službách. Sborník přednášek z XVIII. Konference Společnosti sociálních pracovníků ČR*. Praha: MPSV, 2008, s. 31- 35. ISBN 978-80-86878-72-0.

<sup>6</sup> JOHNOVÁ, M. *Jaký význam mají Standardy kvality sociálních služeb pro nestátní neziskové organizace? Co jim přinášejí?* [online]. Praha: Občanské sdružení SPIRALIS, 2003 [cit. 2009-03-24]. Dostupné na WWW: <[http://spiralis-os.cz/DF2003\\_download\\_standartysocsluzeb.doc](http://spiralis-os.cz/DF2003_download_standartysocsluzeb.doc)>.

<sup>7</sup> Srov. MEDKOVÁ, E.; MAZALOVÁ, H. Problémy poskytovatelů služeb a inspekce kvality v sociálních službách. In *Úskalí zákona o sociálních službách. Sborník přednášek z XVIII. Konference Společnosti sociálních pracovníků ČR*. Praha: MPSV, 2008, s. 31- 35. ISBN 978-80-86878-72-0.

### 1.3 Standardy kvality jako součást legislativní úpravy sociálních služeb

Od 1. ledna 2007 upravuje poskytování sociálních služeb nový zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Tento zákon přinesl od roku 1989 největší a zásadní změnu v oblasti poskytování sociálních služeb. Zákon rozděluje druhy sociálních služeb do tří základních skupin: sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence.

„Jednotlivé služby jsou definovány stanovením účelu služby, vymezením okruhu osob, který je služba určena a výčtem základních činností, kterými je určen obsah dané sociální služby.“<sup>8</sup> Zákon rozlišuje sociální služby bez úhrady nákladů a sociální služby za částečnou nebo úplnou úhradu nákladů. Upravuje také výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, provádění inspekce poskytování sociálních služeb a nezbytné předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.

Zákon zavádí rovněž pojem standardy kvality sociálních služeb. Jejich dodržování je dle § 88 citovaného zákona jednou z povinností poskytovatelů sociálních služeb a je také předmětem inspekce u poskytovatelů sociálních služeb. Obsah těchto standardů stanovuje vyhláška MPSV ČR č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Cílem zákona je především upravit vztahy mezi poskytovateli a uživateli služeb a vytvořit tak předpoklady pro nový způsob poskytování sociálních služeb. Při poskytování služeb má být uplatňován smluvní princip namísto rozhodování ve správním řízení, jak tomu bylo v minulosti. Smluvní princip má být zárukou aktivní role osob v nepříznivé sociální situaci při výběru druhu sociální služby a rozsahu jejího poskytování. Cílem zákona je tedy zrovnoprávnit vztah mezi uživatelem a poskytovatelem sociálních služeb. O způsobu poskytování služby rozhoduje uživatel. On je tím, kdo si vybírá z nabídky služeb, určuje, která služba mu bude poskytována a spoluvytváří obsah poskytované služby. Uživatel se tak

---

<sup>8</sup> RÁŽOVÁ, E. K zákonu o sociálních službách. In *Úskalí zákona o sociálních službách. Sborník přednášek z XVIII. Konference Společnosti sociálních pracovníků ČR*. Praha: MPSV, 2008, s. 10-13. ISBN 978-80-86878-72-0.

stává tvůrcem systému služeb, objednavatelem svých poskytovatelů. Sám se podílí na kvalitě služby. Prostředky směřující ke zvýšení samostatnosti uživatele jsou: příspěvek na péči a smlouva o poskytování sociální služby, na kterou navazuje individuální plán rozvoje klienta. „Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich začleňování.“<sup>9</sup>

„Sociální služby lze podle zákona poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, které vzniká na základě rozhodnutí o registraci. Poskytovatelům zákon ukládá, kromě této základní podmínky, i řadu dalších povinností s cílem zajistit poskytování kvalitních a bezpečných sociálních služeb.

Nástrojem k zajištění kvalitních a bezpečných sociálních služeb je inspekce poskytování sociálních služeb, jejíž nedílnou součástí je kontrola kvality sociálních služeb podle standardů kvality upravených v prováděcím právním předpise“<sup>10</sup>, jímž je již zmíněná vyhláška č. 505/2006 Sb.

#### **1.4 Standardy jako nástroj hodnocení kvality**

Hodnocení může být chápáno dvojím způsobem. Jednak jako kontrolní aktivita, která do procesu hodnocení nepřipouští vstupy pracovníků organizace, aby nebyla ovlivněna objektivita hodnocení. Jednak jako podnět k rozvoji. Druhý přístup umožňuje aktivní zapojení pracovníků organizace do procesu hodnocení a spočívá v kontaktu a vzájemné výměně mezi hodnotiteli a pracovníky organizace.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> MATOUŠEK, O. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007. 3. Legislativní zakotvení sociálních služeb v ČR. 3.2. Zákon o sociálních službách a jeho koncepce, s. 39-40. ISBN 978-80-7367-310-9.

<sup>10</sup> RÁŽOVÁ, E. K zákonu o sociálních službách. In *Úskali zákona o sociálních službách. Sborník přednášek z XVIII. Konference Společnosti sociálních pracovníků ČR*. Praha: MPSV, 2008. s. 10-13. ISBN 978-80-86878-72-0.

<sup>11</sup> Srov. SKLENÁŘ, V. *Kvalita sociálních služeb v poradenství. Metodika hodnocení*. Praha: MPSV, 2002. 1. Východiska, s. 13 - 18. ISBN 80-86552-43-8.

Hlavním kritériem hodnocení sociálních služeb byl od počátku transformace sociálních služeb především způsob ošetření oblastí možného porušení práv uživatelů, pravidla pro prevenci porušení práv a jejich respektování v procesu poskytování služeb. „V době před transformací se posuzovala kvalita obvykle podle toho, zda byl klient zaopatřen ve smyslu – je mu poskytnuta strava, hygienické podmínky, teplo. Zřídka se pracovník ptal, zda jsou naplněny individuální potřeby uživatele, například ve smyslu vztahů, zájmů, prožitků apod.“<sup>12</sup>

Za účelem hodnocení byly standardy rozpracovány do jednotlivých měřitelných kritérií, podle nichž je možné posoudit, zda služba požadavek standardu splňuje či nikoliv. Naplňování standardů je pak podmínkou pro zařazení a setrvání organizace v registru poskytovatelů sociálních služeb a následně tedy ovlivňuje i možnosti financování služby z veřejných prostředků.

## 1.5 Nevýhody současného systému

Hodnocení kvality formou inspekcí, tak jak byly pojaty zákonem o sociálních službách, odpovídá spíše první z výše uvedených charakteristik hodnocení. „Inspekce je již jen suchým konstatováním černé a bílé barvy.“<sup>13</sup> Ale od počátku platnosti zákona o sociálních službách se ozývají hlasy volající po změně stávajícího systému. Je proto otázkou, zda by k prospěchu sociálních služeb nebylo spíše druhé pojetí hodnocení kvality, které se svým charakterem blíží konzultacím a mající více podpůrný než kontrolní charakter.

Hanzl například podotýká, že „žádné administrativní opatření nemůže vnést kvalitu na nedostatkový a nedokonalý trh“<sup>14</sup>, a je omylem domnívat se, že „když

---

<sup>12</sup> MEDKOVÁ, E.; MAZALOVÁ, H. Problémy poskytovatelů služeb a inspekce kvality v sociálních službách. In *Úskalí zákona o sociálních službách. Sborník přednášek z XVIII. Konference Společnosti sociálních pracovníků ČR*. Praha: MPSV, 2008, s. 31- 35. ISBN 978-80-86878-72-0.

<sup>13</sup> MEDKOVÁ, E.; MAZALOVÁ, H. Problémy poskytovatelů služeb a inspekce kvality v sociálních službách. In *Úskalí zákona o sociálních službách. Sborník přednášek z XVIII. Konference Společnosti sociálních pracovníků ČR*. Praha: MPSV, 2008, s. 31- 35. ISBN 978-80-86878-72-0.

<sup>14</sup> HANZL, V. *Byrokratický a marketingový přístup k hodnocení kvality sociálních služeb*. [online] [cit. 2009-03-24]. Dostupné na WWW:

<[http://www.kv-mzss.cz/Dokumenty/clanek\\_inspekce.pdf](http://www.kv-mzss.cz/Dokumenty/clanek_inspekce.pdf)>.

bude mít poskytovatel písemně zpracovány cíle služeb, cílové skupiny, pracovní postup, pravidla na ochranu práv osob, pravidla jednání se zájemci, individuální plány, tedy celkem 31 kritérií, tak tím bude zajištěna a současně i prokázána kvalita sociálních služeb.<sup>15</sup> Hanzl doporučuje i v sociálních službách uplatnit marketingovou myšlenku, že „zákazníkovy potřeby a přání jsou hlavní prioritou poskytovatele sociální služby.“<sup>16</sup> Za podstatnou podmínku kvality služby pak považuje dobré vztahy mezi zaměstnanci a zaměstnavateli s tím, že vztah zaměstnavatelů k zaměstnancům se stejným způsobem odráží ve vztahu zaměstnanců ke klientům.

Nevýhodou současného systému je i to, že je, jak poznamenávají Načeradský a Bachmann, do značné míry postaven na písemné podobě řady dokumentů a vedení podrobných písemných záznamů. „Potřebnost písemné dokumentace a nikoliv pouze dobré praxe je zdůvodněna právem uživatelů služeb seznámit se s pravidly a srovnat je s realizovanou praxí. S tímto požadavkem lze souhlasit, nicméně vytvoření dokumentů a vedení předepsaných záznamů představuje vzrůst administrativní agendy, která buď snižuje rozsah poskytované služby, nebo vyžaduje personální posílení.“<sup>17</sup> Rozsah požadovaných dokumentů je tak velký, že může vést k vytváření podrobné a příliš svazující dokumentace.

## 1.6 Druhé standardy kvality sociálních služeb

„Druhé standardy kvality (dále DSQSS) sociálních služeb se dají definovat jako specifické SQSS pro jednotlivé definované typy sociálních služeb, kde mohou jednotlivá zařízení v některých pracovních i jiných situacích pocíťovat

---

<sup>15</sup> HANZL, V. *Byrokratický a marketingový přístup k hodnocení kvality sociálních služeb*. [online] [cit. 2009-03-24]. Dostupné na WWW:

<[http://www.kv-mzss.cz/Dokumenty/clanek\\_inspekce.pdf](http://www.kv-mzss.cz/Dokumenty/clanek_inspekce.pdf)>.

<sup>16</sup> HANZL, V. *Byrokratický a marketingový přístup k hodnocení kvality sociálních služeb*. [online] [cit. 2009-03-24]. Dostupné na WWW:

<[http://www.kv-mzss.cz/Dokumenty/clanek\\_inspekce.pdf](http://www.kv-mzss.cz/Dokumenty/clanek_inspekce.pdf)>

<sup>17</sup> NAČERADSKÝ, O., BACHMANN, O. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb. z pohledu nestátní neziskové organizace, která poskytuje sociální služby v Praze. In *Úskalí zákona o sociálních službách. Sborník přednášek z XVIII. Konference Společnosti sociálních pracovníků ČR*. Praha: MPSV, 2008, s. 47-58. ISBN 978-80-86878-72-0.

přílišnou obecnost a nekonkrétnost SQSS.<sup>18</sup> Přehled existujících druhových standardů přináší tabulka v příloze č. I.

Význam druhových standardů spočívá v tom, že berou v úvahu specifické charakteristiky jednotlivých typů služeb. Jsou tedy konkrétnější než obecné standardy kvality uvedené ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. a mohou tedy přispět k lepšímu pochopení obecných standardů kvality sociálních služeb. Také ve Velké Británii existuje řada druhových standardů, které definují dobrou praxi se zcela konkrétní uživatelskou skupinou, a kterými se poskytování sociálních služeb řídí.

## **1.7 Minimální standardy kvality Asociace občanských poraden**

Minimální standardy občanských poraden jsou jedním ze základních dokumentů Asociace občanských poraden. Byly vypracovány v průběhu července – září roku 2002 skupinou tvořenou zástupci jednotlivých občanských poraden s ohledem na specifické potřeby občanského poradenství.

Podstatným prvkem Minimálních standardů kvality Asociace občanských poraden je to, že jsou „ušity na míru“ občanskému poradenství, jež je specifické svojí všeobecností a univerzálností. Jejich dodržování zaručuje, že všechny členské poradny poskytují srovnatelné poradenství a slouží také k prověření kvality služeb jednotlivých poraden.

Minimální standardy upravují tyto oblasti poradenské praxe:

- Cíle a způsob poskytování občanského poradenství
- Ochrana práv uživatelů služeb občanské poradny
- Jednání se zájemcem o poskytnutí služby
- Dohoda o poskytnutí služby
- Plánování a průběh poskytování poradenských služeb
- Osobní údaje
- Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování poradenství
- Návaznost na další zdroje
- Personální zajištění služeb

---

<sup>18</sup> VINKLEROVÁ, E.; JUSTIN, P. *Zkrácená závěrečná zpráva pro uveřejnění*. České Budějovice: FIDES POPULI, s.r.o., 2006. Úvod, s.1.

- Pracovní podmínky a řízení organizace
- Profesní rozvoj pracovníků
- Postavení občanské poradny
- Místní a časová dostupnost
- Informovanost o službách
- Prostředí a podmínky pro poskytování občanského poradenství
- Rozsah a způsob poskytování služby
- Nouzové a havarijní situace
- Zajištění kvality služeb
- Ekonomika<sup>19</sup>

Z poraden působících v rámci Arcidiecézní charity Olomouc se těmito standardy řídí závazně pouze Občanská poradna v Uherském Hradišti, která jako jediná je členskou poradnou Asociace občanských poraden. Ostatní poradny jsou však s existencí Minimálních standardů seznámeny a některé se jimi při poskytování poradenských služeb řídí, např. Občanská poradna v Přerově.

## **1.8 Platné standardy kvality sociálních služeb**

V roce 2002 vydalo MPSV příručku „Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe“. Jde o podrobného průvodce při procesu zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe určeného poskytovatelům sociálních služeb. Standardy kvality jsou zde rozděleny do tří oblastí: procedurální, personální a provozní. Celkem jde o 17 standardů rozložených do jednotlivých kritérií. Kritéria mají pomoci větší srozumitelnosti standardů, které jsou formulovány obecně, a také jako nástroj k hodnocení kvality služby.

Procedurální standardy stanovují, jak má poskytování služby vypadat. „Na co je potřeba si dát pozor při jednání se zájemcem o službu, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka. Velká část textu je věnována ochraně

---

<sup>19</sup> KOLÁŘ, I. et al. *Minimální standardy kvality Asociace občanských poraden v praxi a metodika kontroly jejich naplňování*. Praha: Asociace občanských poraden, 2003. 2. Minimální standardy občanských poraden, s. 1-7.

práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů jako jsou stížnostní postupy, pravidla proti střetu zájmů apod.<sup>20</sup>

Personální standardy se věnují personálnímu zajištění služeb. Jde především o to, aby služby byly poskytovány dostatečným počtem pracovníků s odpovídající kvalifikací. Personální standardy upravují například zaškolování nových pracovníků, ale i další vzdělávání stávajících pracovníků, a systém podpory i kontroly pracovníků, tj. systém hodnocení pracovníků v organizaci.

Provozní standardy definují provozní podmínky pro poskytování sociálních služeb. Provozními podmínkami jsou tu myšleny prostory, dostupnost, ekonomické zajištění apod.

Do vyhlášky 505/2006 Sb. se nakonec dostalo patnáct standardů, a to:

- Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
- Ochrana práv osob
- Jednání se zájemcem o sociální službu
- Smlouva o poskytování sociální služby
- Individuální plánování průběhu sociální služby
- Dokumentace o poskytování sociální služby
- Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
- Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje
- Personální a organizační zajištění sociální služby
- Profesní rozvoj zaměstnanců
- Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
- Informovanost o poskytované sociální službě
- Prostředí a podmínky
- Nouzové a havarijní situace
- Zvyšování kvality sociální služby<sup>21</sup>

Ke každému standardu jsou připojena kritéria jeho naplňování. Kritéria jsou rozdělena do dvou kategorií jako zásadní a nezásadní. Nenaplňování zásadního kritéria je hrubou chybou a může být důvodem pro odejmutí registrace.

---

<sup>20</sup> JOHNOVÁ, M., ČERMÁKOVÁ, K. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Praha: MPSV, 2002. Úvod, s. 5-6. ISBN 80-86552-45-4.

<sup>21</sup> Příloha 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. k provedení zákona o sociálních službách.



## 2 Poradenství

### 2.1 Význam pojmu „občanské poradenství“

Odborné poradenství je definováno jako speciální činnost či soubor speciálních činností, s přesně vymezenými funkcemi a stanovenými pravidly. „Poradenství je zvláštním typem interakce, zvláštním typem interpersonální komunikace s relativně stálými vzájemnými rolemi zúčastněných, tj. toho, kdo dává radu (poradce), a toho, kdo radu přijímá (klienta, zákazníka).“<sup>22</sup> V obecném pojetí spočívá poradenství v poskytování rady s cílem zlepšit stav či řešit problém klienta. Přičemž cíl a způsob pomoci se odvíjí od individuálních potřeb klienta. Gabura definuje poradenství jako „výmenu informací mezi poradcom a klientem, ako fenomén ľudskej interakcie.“<sup>23</sup>

Typickým znakem občanského poradenství je, že vzniká z občanské iniciativy, často jako občanské sdružení nebo účelové zařízení církve. Jeho úkolem je podporovat osobní zodpovědnost lidí a jejich aktivní zájem o řešení vlastních problémů. Občanské poradny nejsou specializovanými pracovišti, nenabízí specifické právní, psychologické ani psychoterapeutické služby. Občanská poradna pracuje na principu „občan pomáhá občanovi“. Poradci jsou tedy lidé, kteří nejsou odborníci v určité konkrétní oblasti (právo či psychologie), ale kteří jsou ochotni pomáhat druhým a mají dobré komunikační dovednosti.

### 2.2 Základní a odborné sociální poradenství

Základní poradenství je v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách definováno jako poskytování potřebných informací přispívajících k řešení nepříznivé sociální situace. Základní poradenství je při tom založeno především na poskytování informací o nárocích, službách a možnostech.

Odborné sociální poradenství znamená podle výše uvedeného zákona poskytování rad a informací se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů

---

<sup>22</sup> SNEIDEROVÁ, A. *základy poradenství*. Ostrava: Ostravská univerzita, Filosofická fakulta, 2005. I. Poradenství v sociální práci, s. 6-15. ISBN 80-7368-116-1.

<sup>23</sup> GABURA, J.; PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: Slon, 1995. I. Charakteristika poradenstva, s. 13. ISBN 80-85-850-10-9.

sociálních skupin osob. Je poskytováno v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí. Odborné sociální poradenství zahrnuje také sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.<sup>24</sup> „Odborné sociální poradenství poskytuje konkrétní pomoc klientům prostřednictvím přímého působení na změny v jejich chování a prožívání, na interpersonální vztahy. Zahrnuje také přímé akce při řešení jejich sociálních problémů formou zásahů do systémů, které zapříčiňují problémy klientů.“<sup>25</sup> Pomoc při tom spočívá v udílení rad a návodů, provádění klienta problematickou sociální situací a sblížování subjektivních potřeb klientů a podmínek pro jejich uspokojování.

Poradenství se obecně vyznačuje těmito znaky:

- má biodromální charakter: týká se celoživotního vývoje a rozvoje osobnosti.
- působí na osobnost klienta, především ovlivňuje chování klienta.
- má interdisciplinární charakter: spojuje poznatky z oblasti psychologie, pedagogiky, práva, sociální politiky a jiných oblastí.
- má institucionalizovaný charakter.

### 2.3 Historie poraden ve Velké Británii

Občanské poradny vznikly původně ve Velké Británii za druhé světové války. Podnět k jejich vzniku dala britská vláda v době, kdy se zaváděly principy tzv. welfare state, a jejich původní náplní bylo řešení řady problémů, které občanům přinášela válečná situace. První poradny vznikly v roce 1939 a věnovaly se vyhledávání informací o rodinných příslušnících, zprostředkovávání komunikace mezi válečnými zajatci a jejich rodinami a poskytování informací o možných formách pomoci. Původně byly poradny financovány vládou a městy. Po skončení války však přestala vláda poradny financovat a hrozilo, že jejich činnost bude

---

<sup>24</sup> Srov. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách § 37 odst. 2 a 3.

<sup>25</sup> SNEIDEROVÁ, A. *Základy poradenství*. Ostrava: Ostravská univerzita, Filosofická fakulta, 2005. 2. Typologizace poradenské pomoci, s. 16-27. ISBN 80-7368-116-1.

muset být ukončena. Některé nadace (např. Carnegie Trust nebo Nuffield Foundation) se však rozhodly poradny podporovat. V poválečné době se pak spektrum problémů rozšířilo i na jiné běžné problémy. Poradny poskytovaly pomoc v oblasti bydlení, v oblasti ochrany spotřebitelů, nezaměstnanosti a zadluženosti. Dnes jsou poradny podporovány z více zdrojů. Získávají dotace od vlády, ale i od měst, nadací a část příjmů pramení i z vlastní činnosti.<sup>26</sup>

Termín občanské poradenství byl převzat z anglického označení Citizens Advice Bureau. V současné době funguje ve Velké Británii zhruba 1200 poraden, které jsou součástí sítě NACAB – National Association of Citizen Advice Bureau. V současnosti 90% Britů ví, co je to občanská poradna, a 50% Britů někdy její služby využilo. Pracovníci občanských poraden ve Velké Británii jsou z 90% dobrovolníci. Občanské poradny získaly za své šedesátileté působení ve Velké Británii významné společenské postavení a jsou veřejnou správou respektovány jako zástupci zájmů občanů. V nedávné době vznikla vedle NACAB ještě konkurenční síť FIAC – Federation of Independent Advice Center. Česká Asociace občanských poraden spolupracuje s oběma organizacemi.<sup>27</sup>

## 2.4 Asociace občanských poraden v ČR

V České republice existuje od roku 1997 síť poraden, které jsou sdruženy v Asociaci občanských poraden. V současné době sdružuje AOP celkem 39 poraden po celé ČR. Nynější AOP je nástupnickou organizací Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden, které fungovalo v ČR od roku 1997, a v roce 1998 změnilo svůj název na Asociaci občanských poraden.<sup>28</sup> Mimo tuto síť existují poradny přidružené k různým jiným neziskovým organizacím; např. Charita Česká republika nebo jsou samy založeny nějakým občanským sdružením. Některé z těchto poraden jsou rovněž členy Asociace občanských poraden, jiné s ní spolupracují.

<sup>26</sup> Srov. RICHTEROVÁ, M. *Občanské poradenství*. Socioklub AOP: Praha, 2002, s. 26

<sup>27</sup> Srov. *Výzkum občanského poradenství v Jihočeském kraji*. Jihočeská rozvojová o.p.s: České Budějovice, 2006, s. 3

<sup>28</sup> Srov. *Asociace občanských poraden* [online]. Praha: Asociace občanských poraden [cit. 2009-04-24]. Dostupné na WWW:

<[http://www.obcanskeporadny.cz/component/option.com\\_frontpage/Itemid.101/](http://www.obcanskeporadny.cz/component/option.com_frontpage/Itemid.101/)>.

Obecně lze říci, že občanské poradny pomáhají zajistit občanům znalost jejich práv a povinností, znalost občanům dostupných služeb a pomáhají jim účinně vyjádřit své potřeby.

## **2.5 Charakteristika poraden v rámci Arcidiecézní charity Olomouc**

Arcidiecézní charita Olomouc sdružuje celkem 10 poraden, přičemž šest poraden působí jako občanské poradny, jedna poradna jako sociální poradna, jedna poradna jako sociálně psychologická poradna a dvě poradny jako poradny pro nezaměstnané. Ve všech případech se jedná o poskytování služeb odborného sociálního poradenství podle § 37 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

### **Sociální poradna - Oblastní charita Kroměříž**

Posláním sociální poradny je poskytovat dostupné základní a odborné sociální poradenství pro lidi z Kroměříže a okolí a dosáhnout spokojenosti uživatele, který získá:

- podporu a odvalu, aby svůj problém řešit chtěl
- informace, aby svůj problém řešit uměl
- zkušenost, aby v budoucnu dokázal problému předejít, nebo jej lépe zvládnout
- jistotu, že se má kam obrátit pro radu a pomoc
- důvěru ve vlastní schopnosti.

Poradna poskytuje tyto služby:

- základní sociální poradenství zahrnující problematiku sociálních dávek, pomoc při jednání s úřady v různých záležitostech, občanská práva a povinnosti, zastupování zájmů klienta, doprovod a asistenci při jednání s úřady.
- odborné sociální poradenství, které zahrnuje poradenství v oblastech občanského a pracovního práva, sepisování návrhů k soudu, pomoc obětem domácího násilí, poradenskou a mediační pomoc předluženým

rodinám, poradenství v oblasti pracovního uplatnění, vzdělávání a osobního růstu.

- sociálně terapeutickou činnost poskytovanou rodinám s dětmi, které potřebují dlouhodobou pomoc a podporu, klientům ohroženým sociálním vyloučením. Tato činnost zahrnuje také následnou péči o matky, kterým skončil pobyt v azylovém domě pro matky s dětmi.

Cílovou skupinou poradny jsou lidé z Kroměříže a okolí, dále rodiny s dětmi, lidé ohrožení sociálním vyloučením, matky s dětmi po ukončení pobytu v azylovém domě.<sup>29</sup>

### **Občanská poradna – Charita Kyjov**

Posláním poradny je poskytovat všem, kdo se na ni obrátí informace o možnostech řešení konkrétní životní situace. Poradna provází občany při jejich obtížích, usiluje o to, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své potřeby či hájit své oprávněné zájmy.

Poradna poskytuje tyto služby:

- bezplatné poradenství
- informace, poskytnutí cílené rady
- kontakty na odborná pracoviště
- pomoc při uplatňování práv

Cílovou skupinou poradny jsou všichni lidé, kteří se na ni obrátí.<sup>30</sup>

### **Poradna pro nezaměstnané - Charita Svaté rodiny Luhačovice**

Poradna pro nezaměstnané poskytuje své služby široké veřejnosti, nezaměstnaným, ženám na mateřské dovolené a všem zájemcům o informace týkající se pracovní právní problematiky.

---

<sup>29</sup> Srov. *Oblastní charita Kroměříž* [online]. Kroměříž: Oblastní charita Kroměříž [cit. 2009-04-02]. Dostupné na WWW: <<http://www.kromeriz.caritas.cz/socialni%20poradna.htm>>.

<sup>30</sup> Srov. *Charita Kyjov* [online]. Kyjov: Charita Kyjov, 2007 [cit. 2009-04-02]. Dostupné na WWW: <<http://www.kyjov.caritas.cz/poskytovane-sluzby/obcanska-poradna-Kyjov/>>.

Poradna poskytuje tyto služby:

- veřejný internet zdarma
- možnost tisku a pořízení kopií dokumentů souvisejících s problematikou nezaměstnanosti (životopis, vysvědčení)
- PC kurzy: Základy práce na PC + MS Windows, kurzy angličtiny
- pořádání besed a přednášek pro nezaměstnané s odborníky na nejrůznější témata
- spolupráci pro místní podnikatele při obsazování volného pracovního místa
- aktuální databázi volných pracovních míst ve Zlínském kraji

Cílovou skupinu poradny tvoří široká veřejnost, nezaměstnaní, ženy na mateřské dovolené.<sup>31</sup>

### **Poradenské centrum - Charita Olomouc**

Poradenské centrum Charity Olomouc funguje prakticky jako poradna pro nezaměstnané. Cílem poradny je nalezení a udržení vhodného pracovního místa uchazečům o zaměstnání převážně z romských komunit, nebo dlouhodobě nezaměstnaným osobám ohroženým sociálním vyloučením. Posláním poradny je poskytovat bezplatné informace a odbornou pomoc lidem v obtížné životní situaci, kteří ji nejsou schopni řešit vlastními silami ani za pomoci svého okolí.

Poradna poskytuje tyto služby:

- poradenství v oblasti pracovního práva, rodiny a mezilidských vztahů
- poradenství v oblasti sociální pomoci, bydlení, sociálních dávek
- jiné odborné poradenství

Cílovou skupinou poradny jsou osoby ohrožené sociálním vyloučením, na hranici životního minima, dlouhodobě nezaměstnaní.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Srov. *Charita Svaté rodiny Luhačovice* [online]. Luhačovice: Charita Svaté rodiny, 2007 [cit. 2009-04-02]. Dostupné na WWW: <[http://www.luhacovice.caritas.cz/Poradna\\_pro\\_nezamestnane](http://www.luhacovice.caritas.cz/Poradna_pro_nezamestnane)>.

<sup>32</sup> Srov. *Charita Olomouc* [online]. Olomouc: Charita Olomouc, 2007 [cit. 2009-04-02]. Dostupné na WWW: <<http://www.olomouc.caritas.cz/socialni-sluzby-SMP>>.

### **Občanská poradna – Charita Zábřeh**

Posláním poradny je poskytovat služby všem, kdo o tuto službu projeví zájem, hlavně osobám zdravotně postiženým, seniorům, rodinám s dětmi, osobám v nepříznivé sociální situaci, osobám v krizi, lidem, kteří trpí neznalostí svých práv či nevědomostí, kde tato práva uplatnit, nebo sníženou schopností svá práva uplatňovat.

Poradna poskytuje tyto služby:

- poradenství v oblasti sociální, vztahové, pracovní a bytové problematiky
- pomoc při jednání s úřady
- materiální a finanční pomoc.

Cílovou skupinou poradny jsou osoby zdravotně postižené, senioři, rodiny s dětmi, osoby v nepříznivé sociální situaci, osoby v krizi, lidé trpící neznalostí svých práv nebo sníženou schopností svá práva uplatnit.<sup>33</sup>

### **Občanská poradna – Oblastní charita Uherské Hradiště**

Posláním poradny je poskytovat odborné sociální poradenství lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci nebo jim taková situace hrozí. Snahou poradny je usilovat o to, aby lidé znali svá práva a povinnosti a byli sami schopni hájit své oprávněné zájmy. Posláním poradny je rovněž prostřednictvím Asociace občanských poraden upozorňovat zejména veřejnou správu na nedostatky legislativy a s tím související problémy.

Poradna poskytuje tyto služby:

- informace
- rady cílené na řešení problému klienta
- aktivní pomoc zaměřenou na vysvětlování obsahu dokumentů, pomoc s výpočty, vyplňováním formulářů, pomoc se psaním dopisů, vzory smluv a podání
- asistence při jednáních klienta se třetí stranou, zastupování na úřadech a vyjednávání ve prospěch klienta.

---

<sup>33</sup> Srov. *Charita Zábřeh* [online]. Zábřeh: Charita Zábřeh, 2003 [cit.2009-04-02]. Dostupné na WWW: <<http://www.zabreh.caritas.cz/cs/cinnost/socpor.php>>.

Cílovou skupinou poradny jsou všichni lidé, kteří se na ni obrátí z důvodu, že se dostali do nepříznivé sociální situace nebo jim taková situace hrozí a nedokáží ji řešit vlastními silami.<sup>34</sup>

### **Občanská poradna – Charita Veselí nad Moravou**

Posláním poradny je poskytování poradenství, podpory a vedení lidem, kteří se na ni obrátí. Jde především o osoby, které se ocitly v nepříznivé životní situaci a tuto situaci nejsou schopny řešit vlastními silami, ani za pomoci svého okolí (rodiny, přátel).

Poradna poskytuje tyto služby:

- nezávislé, nestranné, bezplatné a diskrétní psychosociální poradenství
- praktické, věcné informace, poskytnutí cílené rady
- kontakty na organizace zaměřené na odbornou sociální pomoc
- odkazování, odesílání, intervence a vyjednávání i mimo občanskou poradnu ve prospěch klienta
- pomoc při hledání řešení problémů v oblasti bydlení, rodinných a mezilidských vztahů, sociální pomoci, pracovně právních vztahů, majetkoprávních vztahů, správního řízení, pomoc při jednání na úřadech
- aktivní pomoc při vyplňování formulářů, pomoc se psaním dopisů, vysvětlováním obsahu dokumentů.

Poradna neposkytuje poradenství či nezastupuje uživatele v komerčních záležitostech (finanční investice, podnikatelská činnost).

Cílovou skupinou poradny jsou jednotlivci, páry, manželé, rodiny s věkovým vymezením od 15 let výše. Dále osoby, které se dostaly do nepříznivé sociální situace, kterou nejsou schopni řešit vlastními silami.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> Srov. *Oblastní charita Uherské Hradiště* [online]. Uherské Hradiště: Oblastní charita Uherské Hradiště, 2008 [cit.2009-04-02]. Dostupné na WWW: <<http://uhradiste.charita.cz/hlavni-strana/obcanska-poradna>>.

<sup>35</sup> Srov. *Charita Veselí nad Moravou* [online]. Veselí nad Moravou: Charita Veselí nad Moravou [cit.2009-04-02]. Dostupné na WWW: <<http://www.veselinm.caritas.cz/poradna.html>>.



### **Občanská poradna – Charita Zlín**

Posláním občanské poradny je poskytování důvěrné, nestranné, nezávislé pomoci a rady lidem, kteří se ocitli v pro ně nepříznivé či krizové životní situaci. Cílem poradny je poskytnout klientovi takovou oporu, která přispěje k nejrychlejšímu a nejefektivnějšímu vyřešení jeho životní situace vlastními silami.

Poradna poskytuje tyto služby:

- okamžitou sociální pomoc
- pomoc při uplatňování vlastních práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (pomoc při vyplňování formulářů, sestavování dopisů, asistenci při jednání na úřadech)
- kontakty na odborná pracoviště.

Cílovou skupinou poradny jsou senioři, rodiny s dětmi a osoby v krizi, nepříznivé nebo krizové sociální, ekonomické, zdravotní, rodinné či bytové situaci. Dále oběti domácího násilí, osoby fyzicky či mentálně postižené, které potřebují pomoci se zvládnutím své životní situace.<sup>36</sup>

### **Občanská poradna – Oblastní charita Přerov**

Posláním poradny je poskytovat poradenství v občanskoprávních záležitostech lidem v nouzi a lidem, kteří ve své životní a sociální situaci potřebují poradenské služby. Přispět k jejich lepší informovanosti, znalosti svých práv a povinností a pomoci jim účinně prosazovat svá práva.

Poradna poskytuje tyto služby:

- informace a rady v oblasti občanského práva, rodinného práva, v oblasti sociálních dávek a práva sociálního zabezpečení, v oblasti pracovně právních vztahů, v oblasti zdravotnictví, školství a vzdělávání
- asistence (zastupování, vyjednávání a doprovázení) při jednání s úřady
- aktivní pomoc (sepisování dokumentů, žádostí, odvolání, vyplňování formulářů aj.)

---

<sup>36</sup> Srov. *Charita Zlín* [online]. Zlín: Charita Zlín, 2009 [cit. 2009-04-02]. Dostupné na WWW: <<http://www.zlin.caritas.cz/chop.htm>>.

- zprostředkování kontaktů na další specializované instituce.

Poradenství není poskytováno v oblastech trestního práva, daňových zákonů a majetkoprávních vztahů komerčního charakteru.

Cílovou skupinou poradny jsou lidé v nouzi a lidé, kteří ve své sociální a životní situaci potřebují poradenské služby, zejména poradenství v oblasti sociálně právní, pracovně právní, občansko právní, v oblasti sociálních dávek, rodinného práva aj. Lidé, kteří vzhledem ke své sociální situaci trpí sníženou schopností a dovedností uplatňovat svá práva.<sup>37</sup>

### **Sociální poradna – Charita Šternberk**

Posláním poradny je prostřednictvím základního a odborného sociálního poradenství poskytnout potřebné informace pomoc a podporu osobám v nepříznivé sociální situaci a začlenit uživatele do běžné společnosti.

Poradna poskytuje tyto služby:

- řešení problémů psychické a sociální nouze

Cílovou skupinou poradny jsou osoby v nepříznivé sociální situaci.<sup>38</sup>

## **2.6 Poslání občanských poraden**

„Občanské poradny zprostředkovávají informace a rady široké veřejnosti systémem „jedněch dveří“ – souhrnně informují o zákonech, předpisech a nařízeních, pomáhají zorientovat se v problému těm našim spoluobčanům, kteří to nedokáží sami. Nabízejí alternativy řešení problémů včetně objasnění výhod a nevýhod jednotlivých variant. Kromě poskytování správných a věcných informací a rad si poradny kladou za cíl být průvodcem klienta po celou dobu jeho obtíží – tím se stávají zázemím, které klientům při řešení jejich problémových situací poskytuje pocit jistoty.“<sup>39</sup>

---

<sup>37</sup> Srov. *Oblastní charita Přerov* [online]. Přerov: Oblastní charita Přerov, 2008 [cit. 2009-04-02]. Dostupné na WWW: <<http://www.přerov.caritas.cz/socialni-poradna>>.

<sup>38</sup> Srov. *Výroční zpráva charity Šternberk 2007* [online]. Šternberk: Charita Šternberk, 2007 [cit. 2009-04-02]. Dostupné na WWW: <<http://www.sternberk.caritas.cz/file.php?nid=3159&oid=981195>>.

<sup>39</sup> *Asociace občanských poraden výroční zpráva 2002*. Praha: Asociace občanských poraden, 2002. Představení Asociace občanských poraden, s. 4.

Cílem občanských poraden je umožnit lidem, kteří se dostali do nepříznivé životní situace, řešit ji prostřednictvím poskytování bezplatných, nestranných, nezávislých a diskrétních rad, informací a další pomoci. Poradny rovněž seznamují občany s jejich právy a povinnostmi a působí na zvýšení jejich právního povědomí. Dalším cílem poraden je také ovlivňování chodu veřejné správy a samosprávy ve prospěch občanů.<sup>40</sup> Úkolem poraden je také spolupracovat se státní správou a místní samosprávou. „ V zemích západní Evropy je běžné, že stát nebo obec „nakupuje“ služby od nestátní organizace. Zjistilo se totiž, že nestátní organizace je schopna službu nabídnout levněji a kvalitněji.“<sup>41</sup>

## 2.7 Struktura poradenského procesu

Struktura poradenského procesu je ovlivněna faktory, které do procesu vstupují. Základními články procesu jsou poradce a klient, ale proces je ovlivňován rovněž zázemím klienta, typem jeho problému, situací, ve které se klient nachází a v řadě případů občanského poradenství také legislativou. Proces je dále ovlivňován vzájemným vztahem poradce a klienta, metodami, technikami a prostředky poradenské práce.

Významnou součástí poradenského procesu je problém sám. Jde o situaci, kterou člověk vnímá jako neřešitelnou vlastními silami, a kterou nelze zvládnout navyklými postupy jednání. Problém je pak důvodem pro přijetí klientské role. Identifikace problému je podstatnou součástí poradenského procesu. Od ní se totiž odvíjí volba metod a prostředků k řešení problémové situace. Může se stát, že klient přichází s jiným problémem, než je ve skutečnosti jeho hlavní problém a nebo přichází s celou řadou problémů.

---

<sup>40</sup> Srov. KOLÁŘ, I. et al. *Minimální standardy kvality Asociace občanských poraden v praxi a metodika kontroly jejich naplňování*. Praha: Asociace občanských poraden, 2003. 2. Minimální standardy občanských poraden, s. 1-7.

<sup>41</sup> RICHTEROVÁ, M. *Občanská poradna*. Praha: Socioklub AOP, 2002, s. 23.

## 2.8 Fáze poradenského procesu

Občanské poradny pracují podle Eganova modelu práce s klientem. Tento model práce s klientem vychází z Eganovy knihy *The Skilled Helper – A Systematic Approach to Effective Helping* (Kvalifikovaný pomocník – systematický přístup k efektivní pomoci) vydané r. 1986 v nakladatelství Brooks/Cole Publishing Company.<sup>42</sup>

V první fázi zjišťuje poradce příčinu vzniku problému Analyzuje problém a zjišťuje, zda se klient pokusil řešit problém vlastními silami, jak a s jakým účinkem. V této fázi poradce především naslouchá, popřípadě klade upřesňující otázky. Na konci této fáze poradce stručně a výstižně charakterizuje klientův problém a nechá si tuto charakteristiku klientem odsouhlasit.

Poradce dbá na to, aby během jeho jednání s uživatelem byla místnost poradny chráněna před rušivými vlivy, tj. aby byl telefon vyvěšen, a aby do místnosti nikdo nevcházel, není-li to naprosto nezbytné.

Pokud je nutné uživatele odeslat jinam (k jiné organizaci nebo instituci), poskytne poradce uživateli potřebné informace, přesvědčí se, že jim správně rozuměl, případně mu předjedná kontakt s příslušným pracovníkem.

Je-li nezbytné, aby uživatel v rámci poskytované služby uvedl své osobní údaje, požádá jej pracovník o písemný souhlas s tímto úkonem a seznámí ho se způsobem ochrany dat v poradně.

Ve druhé fázi rozhovoru poradce a klient ve vzájemné spolupráci stanovují cíle, kterých by uživatel chtěl nebo měl dosáhnout. Poradce zkoumá reálnost a dosažitelnost klientových cílů. Během jednání poradce klienta podporuje a motivuje, aby byl schopen sám definovat svůj problém, zhodnotit různé možnosti jeho řešení a zvolit tu možnost, která se jemu samotnému zdá nejprospěšnější.

Ve třetí fázi jsou stanovovány cesty, způsoby a možnosti, jak cílů dosáhnout. Ve spolupráci klient – poradce jsou naplánovány akce vedoucí k dosažení cíle a jejich realizace. Poradce pomáhá klientovi stanovit jasný cíl, jehož je možné dosáhnout, včetně dílčích cílů vedoucích k jeho dosažení.

---

<sup>42</sup> Srov. RICHTEROVÁ, M. *Občanská poradna*. Praha: Socioklub AOP, 2002, s.15.

V průběhu celého poradenského procesu zjišťuje poradce cílenými dotazy, zda klient všemu rozuměl, zda potřebuje něco zpřesnit, znovu vysvětlit atd. V případě, že se klient rozhodl pro rizikové řešení problému, seznámí jej pracovník s možnými následky jeho rozhodnutí.

## 2.9 Principy poradenství

Poradny se při poskytování poradenských služeb řídí principy, které formulovala Asociace občanských poraden, tj. principem nezávislosti, nestrannosti, diskrétnosti, bezplatnosti a respektování.

Nezávislost znamená, že v oprávněných případech může poradna vystoupit i proti zdroji svých příjmů, hájí-li oprávněný zájem klienta. Rady jsou poskytovány nezávisle na postojích a názorech poradců v oblasti politiky, světového názoru atd.

Nestrannost znamená snahu poskytovat rady a pomoc bez jakékoliv předpojatosti, bez ohledu na rozdíl rasy, pohlaví, světonázorové orientace či sociálního statusu.

Diskrétnost znamená, že všechna sdělení klientů jsou považována za důvěrná. Rozhovor probíhá v soukromí, mimo dohled či doslech jiných osob. Tento princip zahrnuje také ochranu dokumentace vedené o klientovi a vztahuje se rovněž k pravidlům, která upravují poskytování informací třetím osobám či institucím.

Poradenské služby jsou jako služby sociální prevence poskytovány bezplatně.

Princip respektování znamená respekt vůči klientovu právu na informace, právu vyjádřit své potřeby, názory, a postoje a také respekt vůči rozhodnutím klienta.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Srov. KOLÁŘ, I. et al. *Minimální standardy kvality Asociace občanských poraden v praxi a metodika kontroly jejich naplňování*. Praha: Asociace občanských poraden, 2003. E. Etický kodex občanských poradců, s. 8-9.

### **3 Proces zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – analýza dotazníkových šetření**

#### **3.1 Cíle dotazníkového šetření**

Předmětem předkládané analýzy byla problematika zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe poradenských zařízení působících v rámci Arcidiecézní charity Olomouc. Hlavním cílem dotazníkového šetření bylo vytvořit základní přehled současné situace výše uvedených poraden v oblasti zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Od tohoto hlavního cíle se odvíjejí dva dílčí cíle. Prvním cílem bylo zjištění, které standardy vnímají poradny jako neproblematičtější. Druhým cílem bylo zjištění, jak poradny samy sebe hodnotí pokud se týká naplňování požadavků jednotlivých standardů kvality sociálních služeb.

#### **3.2 Informace o respondentech a návratnosti**

Dotazníkové šetření probíhalo v době od 6. 4. 2009 do 30. 4. 2009 a během něj bylo osloveno celkem 10 poraden působících v rámci Arcidiecézní charity Olomouc. Kontaktní údaje na pracovníky jednotlivých poraden byly získány ze zápisu z odborného kolegia pracovníků poraden Arcidiecézní charity Olomouc. Šlo o tyto poradny:

- Sociální poradna – Oblastní charita Kroměříž
- Občanská poradna – Charita Kyjov
- Poradna pro nezaměstnané – Charita Svaté rodiny Luhačovice
- Poradenské centrum – Charita Olomouc
- Občanská poradna – Oblastní charita Přerov
- Sociální poradna – Charita Šternberk
- Občanská poradna – Oblastní charita Uherské hradiště
- Občanská poradna – Charita Veselí nad Moravou
- Občanská poradna – Charita Zábřeh
- Občanská poradna – Charita Zlín

Jejich bližší popis je možné nalézt v předcházející kapitole. V rámci dotazníkového šetření byly získány odpovědi celkem od 9 poraden, tzn. návratnost činí 90%. Vysoká míra návratnosti je způsobena úzce vymezenou skupinou respondentů.

### 3.3 Hypotézy

První hypotéza: Všechny výše uvedené poradny pracují na zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe.

Hypotéza se opírá o skutečnost, že zákon č. 108/2006 o sociálních službách a s ním spojená prováděcí vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ukládá naplňování standardů kvality sociálních služeb jako povinnost.

Druhá hypotéza: Hlavní překážkou v procesu zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe bude nedostatek informací v dané oblasti a nedostatečně zpracovaná metodika.

Hypotéza se opírá o závěry analýzy „Detailní zmapování a analýza současného stavu vzdělávání v zavádění Národních standardů kvality a vytváření a zavádění Druhových standardů kvality sociálních služeb v ČR“ provedené organizací FIDES POPULI, s.r.o. na základě zakázky MPSV v roce 2006.<sup>44</sup>

### 3.4 Složení respondentů dle typu poradny

Respondenti vybírali z těchto kategorií:

- a) občanská poradna
- b) sociální poradna
- c) poradna pro nezaměstnané
- d) sociálně psychologická poradna
- e) jiné

---

<sup>44</sup> VINKLEROVÁ, E.; JUSTIN, P. *Zkrácená závěrečná zpráva pro uveřejnění*. České Budějovice: FIDES POPULI, s.r.o., 2006. Cíl A) Detailní zmapování a analýza současného stavu vzdělávání v zavádění Standardů kvality sociálních služeb, s. 7-9.

Tabulka 1 Složení respondentů dle typu poradny

<b>Typ poradny</b>	<b>Počet odpovědí</b>	<b>Procentuální vyjádření</b>
Občanská poradna	6	67%
Sociální poradna	2	22%
Poradna pro nezaměstnané	1	11%
Sociálně psychologická poradna	0	0%
Jiné	0	0%
<b>Celkem</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Jak vyplývá z tabulky 1 kolegium poradenských služeb Arcidiecézní charity Olomouc sdružuje celkem 10 poraden. V dotazníkovém šetření odpovědělo celkem 9 poraden, přičemž v nadpoloviční většině (v 67%) se týká o poradny občanské, ve dvou případech se týká o poradny sociální a v jednom případě o poradnu pro nezaměstnané.

### **3.5 Pracovní pozice, věková struktura, vzdělání a délka zaměstnání pracovníků odpovědných za zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe poradny**

Respondenti odpovídali na otázku: „Napište, prosím, pracovní pozici, vzdělání, věk a délku zaměstnání pracovníka pověřeného zaváděním standardů kvality do praxe Vašeho zařízení.“

Tabulka 2 Rozložení pracovních pozic

<b>Pracovní pozice</b>	<b>Počet odpovědí</b>	<b>Procentuální vyjádření</b>
Vedoucí poradny	5	50%
Sociální pracovník	5	50%
<b>Celkem</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Jak vyplývá z tabulky 2 zaváděním standardů kvality sociálních služeb do praxe jsou ve stejné míře pověřeni vedoucí poradny i sociální pracovníci.



Tabulka 3 Věková struktura pracovníků pověřených zaváděním standardů kvality sociálních služeb do praxe

<b>Věk pracovníků</b>	<b>Počet odpovědí</b>	<b>Procentuální vyjádření</b>
do 25 let	2	20%
26 – 35 let	6	60%
36 – 45 let	2	20%
46 let a výše	0	0%
<b>Celkem</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Jak vyplývá z tabulky 3 v nadpoloviční většině (v 60%) jsou zaváděním standardů kvality sociálních služeb do praxe pověřeni pracovníci ve věkovém rozmezí 26 – 35 let.

Ve všech případech měli pracovníci vysokoškolské vzdělání.

Tabulka 4 Délka zaměstnání v organizaci

<b>Délka zaměstnání v organizaci</b>	<b>Počet odpovědí</b>	<b>Procentuální vyjádření</b>
do 2 let	4	40%
3 – 5 let	3	30%
6 – 8 let	2	20%
9 – 11 let	1	10%
<b>Celkem</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Jak vyplývá z tabulky 4 procesem zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe jsou v nadpoloviční většině (v 70%) pověřeni pracovníci, kteří pracují v organizaci pět let a méně.

### **3.6 Doba práce na zavádění standardů**

Respondenti odpovídali na otázku: „Napište, prosím, ve kterém roce jste začali pracovat ve Vašem zařízení na zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe.“ Při vyhodnocování byly jednotlivé roky rozděleny do dvou kategorií, a to na období před účinností zákona o sociálních službách, tj. do 1. 1. 2007, a na období účinnosti zákona, tj. od 1. 1. 2007.

Tabulka 5 Doba práce na zavádění standardů

<b>Doba práce na zavádění standardů</b>	<b>Počet odpovědí</b>	<b>Procentuální vyjádření</b>
2004 - 2006	6	75%
2007 - 2009	2	25%
<b>Celkem</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Jak vyplývá z tabulky 5 začala většina poraden (75%) pracovat na zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe již v rozmezí let 2004 – 2006, tj. před účinností zákona o sociálních službách. Dvě poradny začaly pracovat na zavádění standardů kvality až v roce 2007, tj. v době účinnosti zákona.

### **3.7 Způsob práce na vytváření směrnic a vnitřních pravidel, které se týkají zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe**

Respondenti odpovídali na otázku: „Popište, prosím, jakým způsobem pracujete na vytváření směrnic a vnitřních pravidel, které se zavádění standardů kvality týkají.“

Ve většině případů má poradna pouze jednoho pracovníka, který zastává místo vedoucího nebo sociálního pracovníka. Pouze ve třech případech mají poradny dvě pracovnice.

Z odpovědí respondentů vyplynulo, že v pěti případech vytváří směrnice a vnitřní pravidla samotný pracovník v pozici vedoucího nebo sociálního pracovníka a předkládá je ke schválení řediteli organizace. Ve třech případech vytváří směrnice a vnitřní pravidla pracovní tým složený z pracovníků poradny a v jednom případě vytváří směrnice a vnitřní pravidla sám ředitel.

### **3.8 Změna způsobu práce na zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe**

Respondenti odpovídali na otázku: „Napište, prosím, zda jste v průběhu procesu zavádění standardů kvality tento způsob změnili a z jakého důvodu.“

Z odpovědí respondentů vyplynulo, že ve většině případů se způsob práce na zavádění standardů kvality nezměnil. Pouze ve dvou případech uváděli respondenti, že na počátku procesu zavádění standardů kvality pracovali v týmu složeném ze zástupců všech zařízení organizace, např. ze zástupců poradny, pečovatelské služby atd. a postupem času přešli k jinému způsobu práce. Přičemž v jednom případě přešla poradna přímo k individuálnímu způsobu práce a v jednom případě k práci v pracovním týmu poradny. Jedna respondentka napsala, že tuto otázku není schopna zodpovědět, protože v době, kdy do poradny nastoupila, byly již všechny směrnice zpracovány.

### 3.9 Nejnáročnější standardy z hlediska zpracování vnitřních pravidel

Respondenti odpovídali na otázku: „Napište, prosím, které standardy (max. 3) považujete za nejnáročnější z hlediska zpracování vnitřních pravidel a směrnic a z jakého důvodu.

Tabulka 6 Nejnáročnější standardy z hlediska zpracování vnitřních pravidel

(Číselné přiřazení jednotlivých standardů viz příloha II.)

Nejnáročnější standardy	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
Standard č. 1	5	25%
Standard č. 2	6	30%
Standard č. 4	1	5%
<b>Standard č. 5</b>	<b>7</b>	<b>35%</b>
Standard č. 7	1	5%
<b>Celkem</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Jak vyplývá z tabulky 6 za nejnáročnější standard z hlediska zpracování vnitřních pravidel a směrnic považuje většina poraden standard č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby (35% respondentů). Další dva standardy, které se v odpovědích objevovaly s vyšší četností byly standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb (25% respondentů) a standard č. 2 Ochrana práv osob (30% respondentů).

Jako důvody náročnosti byly uváděny tyto skutečnosti:

- jde o nejčastěji napadané směrnice ze strany inspektorů

- náročnost individuálního plánování u jednorázových klientů
- nedostatečná zpětná vazba od klientů týkající se plánování služby
- velká šíře problémů, které poradenství zahrnuje a s tím související obtížné definování poslání, cílů a cílové skupiny
- obtížné stanovení hranic týkajících se práv klientů a vymezení pojmu střet zájmů.

### 3.10 Nejnáročnější standardy z hlediska praktického uplatňování

Respondenti odpovídali na otázku: „Napište, prosím, které standardy (max. 3) považujete za nejnáročnější z hlediska praktického uplatňování a z jakého důvodu.“

Tabulka 7 Nejnáročnější standardy z hlediska praktického uplatňování

(Číselné přiřazení jednotlivých standardů viz příloha II.)

<b>Nejnáročnější standardy</b>	<b>Počet odpovědí</b>	<b>Procentuální vyjádření</b>
Standard č. 2	1	6%
Standard č. 3	2	12%
Standard č. 4	1	6%
<b>Standard č. 5</b>	<b>6</b>	<b>34%</b>
Standard č. 6	2	12%
Standard č. 7	2	12%
Standard č. 8	1	6%
Standard č. 10	1	6%
Standard č. 15	1	6%
<b>Celkem</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Jak vyplývá z tabulky 7 za nejnáročnější z hlediska praktického uplatňování považují respondenti standard č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby (34% respondentů). Dalšími dvěma nejčastěji uváděnými standardy byly standard č. 3 Jednání se zájemcem o sociální službu (12% respondentů), standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby (12% respondentů) a standard č. 6 Dokumentace o poskytování sociální služby (12% respondentů).

Jako důvody náročnosti byly uváděny tyto skutečnosti:

- zákon dal nedostatečný prostor k vymezení individuálního plánování v poradenských službách, kde převážná většina klientů využívá služby anonymně a jednorázově
- rozpor mezi klientovým přáním a jeho prospěchem
- příliš velké množství povinných informací, které zákon ukládá zájemci nebo uživateli sdělit

### **3.11 Škála překážek v procesu zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe**

Respondenti odpovídali na otázku: „Níže uvedenou škálu seřadte, prosím, podle toho, co považujete za největší překážky v procesu zavádění standardů kvality. (Největší překážce přiřadte číslici 1, a tak postupujte až k nejmenší překážce s číslicí 11.)

Tabulka 8 Škála překážek v procesu zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe

Škála překážek	Nejméně závažné		Nejzávažnější	
	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
Nedostatek informací	1	4%	0	0%
<b>Chybějící či složitá metodika</b>	<b>5</b>	<b>19%</b>	0	0%
Nesrozumitelnost standardů	2	7%	0	0%
Chybějící či ne pochopená legislativa	3	11%	1	4%
Nedostatek kvalifikovaného personálu	1	4%	<b>5</b>	<b>19%</b>
Obava ze zkomplikování práce	0	0%	1	4%
Chybějící dobrá vůle k zavádění standardů	2	7%	4	15%
<b>Nedostatek času</b>	<b>7</b>	<b>26%</b>	0	0%
Nedostatek financí	4	15%	4	15%
Obavy ze zvýšené administrativy	2	7%	3	11%
Nejsou překážky	0	0%	<b>9</b>	<b>32%</b>
<b>Celkem</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Jak vyplývá z tabulky 8 jako nejzávažnější překážky v procesu zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe vnímají poradny nedostatek času (26% respondentů) a chybějící či složitou metodiku (19% respondentů). Naopak jako nejméně závažnou překážku vnímají poradny nedostatek kvalifikovaného personálu (19% respondentů). Kritérium „nejsou překážky“ se jednoznačně umístilo v hodnocení poraden na posledním místě (32% respondentů).

### 3.12 Naplňování a nenaplňování jednotlivých standardů

Respondenti odpovídali na otázku: „K uvedeným standardům označte křížkem, zda je podle Vašeho mínění naplňujete, spíše naplňujete, spíše nenaplňujete nebo nenaplňujete.“ Přičemž jednotlivé pojmy byly chápány takto:

- naplňuji – splňuji vše, co standard vyžaduje
- spíše nenaplňuji – splňuji, co standard vyžaduje, ale jsem si vědom malých nedostatků v metodice nebo v praxi, chybí mi některé nezákladní kritérium
- spíše nenaplňuji – chybí mi podstatné věci pro naplnění standardu, tzn. chybí mi písemné pravidlo nebo pravidlo není uplatňováno v praxi, nenaplňuji některé základní kritérium
- nenaplňuji – nemám písemné pravidlo či neuplatňuji standard v praxi

Tabulka č. 9 Naplňování a nenaplňování jednotlivých standardů

(Číselné přiřazení jednotlivých standardů viz příloha II.)

Standard	Kritéria hodnocení					
	Naplňujeme		Spíše naplňujeme		Spíše nenaplňujeme	
	Počet odpovědí	Procenta	Počet odpovědí	Procenta	Počet odpovědí	Procenta
č. 1	4	44%	5	56%	0	0%
č. 2	2	22%	6	67%	1	11%
č. 3	4	44%	3	33%	2	22%
č. 4	1	11%	7	78%	1	11%
<b>č. 5</b>	0	0%	6	67%	<b>3</b>	<b>33%</b>
č. 6	1	11%	8	89%	0	0%
<b>č. 7</b>	<b>5</b>	<b>56%</b>	2	22%	2	22%
č. 8	4	44%	4	44%	1	11%
č. 9	2	22%	7	78%	0	0%
č. 10	2	22%	6	67%	1	11%
č. 11	2	22%	7	78%	1	11%
č. 12	1	11%	8	89%	0	0%
č. 13	2	22%	6	67%	1	11%
<b>č. 14</b>	<b>5</b>	<b>56%</b>	4	44%	0	0%
č. 15	3	33%	4	44%	2	22%
<b>Celkem</b>	<b>38</b>	<b>28%</b>	<b>83</b>	<b>61%</b>	<b>15</b>	<b>11%</b>

Jak vyplývá z tabulky 9 ve většině standardů hodnotily poradny samy sebe kritériem „spíše naplňujeme“. Hodnocení „naplňujeme“ se častěji objevilo u standardu č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby (56% respondentů), dále ve standardu č. 14 Nouzové a havarijní situace (56% respondentů). Naopak hodnocení „spíše nenaplňujeme“ se více objevovalo u standardu č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby (33%

respondentů). Hodnocení „nenaplnujeme“ se v odpovědích respondentů vůbec neobjevilo.

### 3.13 Inspekce kvality sociálních služeb

Respondenti odpovídali na otázku: „Zakroužkujte, prosím, zda již ve Vašem zařízení proběhla inspekce kvality sociálních služeb.“

Tabulka 10 Inspekce kvality sociálních služeb

Inspekce kvality	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
ano	2	22%
ne	7	78%
<b>Celkem</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Jak vyplývá z tabulky 10 inspekce kvality sociálních služeb proběhla zatím pouze ve dvou poradnách.

### 3.14 Interpretace výsledků

Dotazníkovým šetřením bylo zjištěno, že jako neproblematičtější vnímají poradny jednoznačně standard č. 5 Individuální plánování průběhu služby, který se objevil shodně v odpovědích na obě otázky týkající se problematických standardů. Tento standard byl v obou případech nejčastěji zmiňován spolu se skutečností, že poradenské služby jsou svou povahou anonymní a v řadě případů jednorázové a lze je tedy plánovat vždy pouze krátkodobě.

Z odpovědí respondentů rovněž vyplynulo, že většina poraden se domnívá, že zásadní standardy spíše naplňuje. Kriterium „zásadní“ se při tom objevuje v těchto standardech.

- Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
- Standard č. 2 Ochrana práv osob
- Standard č. 3 Jednání se zájemcem o sociální službu
- Standard č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby
- Standard č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby
- Standard č. 6 Dokumentace o poskytování sociální služby



- Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
- Standard č. 8 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje
- Standard č. 9 Personální a organizační zajištění sociální služby

Tabulka 11 Naplňování a nenaplňování zásadních standardů kvality

Standard	Kritéria hodnocení					
	Naplňujeme		Spíše naplňujeme		Spíše nenaplňujeme	
	Počet odpovědí	Procenta	Počet odpovědí	Procenta	Počet odpovědí	Procenta
č. 1	4	44%	5	56%	0	0%
č. 2	2	22%	6	67%	1	11%
č. 3	4	44%	3	33%	2	22%
č. 4	1	11%	7	78%	1	11%
<b>č. 5</b>	0	0%	6	67%	<b>3</b>	<b>33%</b>
č. 6	1	11%	8	89%	0	0%
<b>č. 7</b>	<b>5</b>	<b>56%</b>	2	22%	2	22%
č. 8	4	44%	4	44%	1	11%
č. 9	2	22%	7	78%	0	0%
<b>Celkem</b>	<b>38</b>	<b>28%</b>	<b>83</b>	<b>61%</b>	<b>15</b>	<b>11%</b>

Číselné přiřazení jednotlivých standardů viz příloha II.

Dotazníkovým šetřením se potvrdila první hypotéza. Všechny zkoumané poradny v současnosti pracují na zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, přičemž některé zahájily tento proces až s účinností zákona o sociálních službách.

Pouze částečně se však potvrdila druhá hypotéza. Jako nejzávažnější překážku v procesu zavádění standardů kvality nepovažují poradny nedostatek informací, ale nedostatek času. Shodně s hypotézou však bylo zjištěno, že jako druhá nejzávažnější překážka je vnímáno nedostatečné zpracování metodiky.

## Závěr

Závěrem mohu konstatovat, že všechny poradny, které se do dotazníkového šetření zapojily, si uvědomují důležitost standardů kvality sociálních služeb pro svou práci. Všechny zmíněné poradny na zavádění standardů kvality do praxe pracují a některé dokonce již řadu let. Výhodou poradenských služeb při procesu naplňování standardů kvality je skutečnost, že jde o poměrně „mladé“ služby, které si s sebou nenesou zvyklosti z dřívější doby, ale i fakt, že se jedná o služby sociální prevence a míra závislosti klienta na službě tedy není tak vysoká jako např. u pobytových služeb.

Na základě výsledků dotazníkového šetření, jak jsem je prezentovala v předchozí kapitole, lze říci, že cílů, které jsem si kladla v úvodu této práce, bylo dosaženo. Dotazníkové šetření mi umožnilo alespoň v základních bodech zmapovat situaci členských poraden kolegia. Zjistit které standardy jsou pro poradny náročné, co se týká jejich naplňování, a co vnímají poradny v procesu zavádění standardů kvality jako největší překážky. Skutečnost, že výsledek dotazníkového šetření nekorresponduje zcela se závěry průzkumu zadaného MPSV v roce 2006 organizaci FIDES POPULI s.r.o., může souviset s faktem, že ve zkoumaných poradnách pracuje většinou jeden pracovník současně v roli vedoucího či sociálního pracovníka pověřeného zaváděním standardů kvality, i v roli poradce, jehož hlavním úkolem je přímá práce s klienty. To je možná odpověď na otázku proč vnímají poradny jako největší překážku v procesu zavádění standardů kvality nedostatek času. Druhá zjištěná překážka, nedostatečně zpracovaná metodika, může být pro kolegium poradenských služeb podnětem k další práci. Stejně jako fakt, že poradny jako nejproblematictější vnímají standard týkající se individuálního plánování.

Pozitivní bylo zjištění, že poradny samy sebe v oblasti naplňování standardů kvality hodnotí kritériem „spíše naplňujeme“ a kritérium „spíše nenaplňujeme“ se objevovalo pouze zřídka. I tady však vidím prostor pro další práci kolegia. Cílem každé poradny by minimálně v každém zásadním standardu mělo být hodnocení „naplňujeme“.

Přes všechny obtíže, které zavádění standardů kvality poskytovatelům sociálních služeb přináší, lze je rozhodně vnímat jako velkou příležitost ke zkvalitnění sociálních služeb.

## Seznam použitých zdrojů

### Literatura:

GABURA, J.; PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: Slon, 1995. ISBN 80-85-850-10-9.

JOHNOVÁ, M., ČERMÁKOVÁ, K. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Praha: MPSV, 2002. ISBN 80-86552-45-4.

KOLÁŘ, I. et al. *Minimální standardy kvality Asociace občanských poraden v praxi a metodika kontroly jejich naplňování*. Praha: Asociace občanských poraden, 2003.

MATOUŠEK, O. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MICHALÍK, JESENSKÁ. *Průvodce. Standardy kvality odborného poradenství uživatelům sociálních služeb*. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením, 2007. ISBN 80-903640-6-3.

NOVOTNÁ, V. et al. *Úskalí zákona o sociálních službách. Sborník přednášek z XVIII. Konference Společnosti sociálních pracovníků ČR*. Praha: MPSV, 2008. ISBN 978-80-86878-72-0.

RICHTEROVÁ, M. *Občanské poradenství*. Socioklub AOP: Praha, 2002.

*Výzkum občanského poradenství v Jihočeském kraji*. Jihočeská rozvojová o.p.s: České Budějovice, 2006.

SKLENÁŘ, V. *Kvalita sociálních služeb v poradenství. Metodika hodnocení*. Praha: MPSV, 2002. ISBN 80-86552-43-8.

SNEIDEROVÁ, A. *Základy poradenství*. Ostrava: Ostravská univerzita, Filosofická fakulta, 2005. ISBN 80-7368-116-1.

VINKLEROVÁ, E.; JUSTIN, P. *Zkrácená závěrečná zpráva pro uveřejnění*. České Budějovice: FIDES POPULI, s.r.o., 2006.

### Legislativní předpisy:

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

Příloha 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. k provedení zákona o sociálních službách.

Elektronické dokumenty:

HANZL, V. *Byrokratický a marketingový přístup k hodnocení kvality sociálních služeb*. [online] [cit. 2009-03-24]. Dostupné na WWW:

<[http://www.kv-mzss.cz/Dokumenty/clanek\\_inspekce.pdf](http://www.kv-mzss.cz/Dokumenty/clanek_inspekce.pdf)>.

JOHNOVÁ, M. *Jaký význam mají Standardy kvality sociálních služeb pro nestátní neziskové organizace? Co jim přináší?* [online]. Praha: Občanské sdružení SPIRALIS, 2003 [cit. 2009-03-24]. Dostupné na WWW: <[http://spiralis-os.cz/DF2003\\_download\\_standartysocsluzeb.doc](http://spiralis-os.cz/DF2003_download_standartysocsluzeb.doc)>

*Asociace občanských poraden* [online]. Praha: Asociace občanských poraden [cit. 2009-04-24]. Dostupné na WWW:

<[http://www.obcanskeporadny.cz/component/option,com\\_frontpage/Itemid,101/](http://www.obcanskeporadny.cz/component/option,com_frontpage/Itemid,101/).

*Charita Kyjov* [online]. Kyjov: Charita Kyjov, 2007 [cit. 2009-04-02]. Dostupné na WWW: <<http://www.kyjov.caritas.cz/poskytovane-sluzby/obcanska-poradna-Kyjov/>>.

*Charita Olomouc* [online]. Olomouc: Charita Olomouc, 2007 [cit.2009-04-02].

Dostupné na WWW: <<http://www.olomouc.caritas.cz/socialni-sluzby-SMP>>.

*Charita Svaté. rodiny Luhačovice* [online]. Luhačovice: Charita Svaté rodiny,2007 [cit. 2009-04-02]. Dostupné na WWW:

<[http://www.luhacovice.caritas.cz/Poradna\\_pro\\_nezamestnane](http://www.luhacovice.caritas.cz/Poradna_pro_nezamestnane)>.

*Charita Veselí nad Moravou* [online]. Veselí nad Moravou: Charita Veselí nad Moravou [cit.2009-04-02]. Dostupné na WWW:

<<http://www.veselinm.caritas.cz/poradna.html>>.

*Charita Zábřeh* [online]. Zábřeh: Charita Zábřeh, 2003 [cit.2009-04-02].

Dostupné na WWW: <<http://www.zabreh.caritas.cz/cs/cinnost/socpor.php>>.

*Charita Zlín* [online]. Zlín: Charita Zlín, 2009 [cit. 2009-04-02]. Dostupné na

WWW: <<http://www.zlin.caritas.cz/chop.htm>>.

*National Minimum Standards* [online] [cit. 2009-03-24 ]. Dostupné na WWW:

<<http://www.dh.gov.uk/en/SocialCare/Standardsandregulation/index.htm>>.

*Oblastní charita Kroměříž* [online]. Kroměříž: Oblastní charita Kroměříž [cit. 2009-04-02]. Dostupné na WWW:

<<http://www.kromeriz.caritas.cz/socialni%20poradna.htm>>.

*Oblastní charita Přerov* [online]. Přerov: Oblastní charita Přerov, 2008 [cit. 2009-04-02]. Dostupné na WWW: <<http://www.prerov.caritas.cz/socialni-poradna>>.

*Oblastní charita Uherské Hradiště* [online]. Uherské Hradiště: Oblastní charita Uherské Hradiště, 2008 [cit.2009-04-02]. Dostupné na WWW:

<<http://uhradiste.charita.cz/hlavni-strana/obcanska-poradna>>.

*Výroční zpráva charity Šternberk 2007* [online]. Šternberk: Charita Šternberk, 2007 [cit. 2009-04-02]. Dostupné na WWW:

## **Seznam zkratek**

NMS	National Minimum Standards
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
USA	Spojené státy Americké
ČR	Česká republika
DSQSS	Druhé standardy kvality sociálních služeb
SQSS	Standardy kvality sociálních služeb
AOP	Asociace občanských poraden
NACAB	National Association of Citizen Advice Burelu
FIAC	Federation of Independent Advice Center

## **Seznam příloh**

- Příloha I. Přehled existujících druhových standardů
- Příloha II. Přehled standardů kvality sociálních služeb
- Příloha III. Dotazník



## **Přílohy**

Příloha I. Přehled existujících druhových standardů

### **Přehled existujících druhových standardů kvality sociálních služeb**

Standardy poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy – Asociace manželských a rodinných poradců ČR

Standardy kvality občanských poraden AOP – Asociace občanských poraden

Minimální standardy kvality občanské poradny – Asociace občanských poraden

Standardy kvality pro nízkoprahová zařízení pro děti a mládež – Česká asociace streetwork

Standardy podporovaného zaměstnání – Česká unie pro podporované zaměstnání

Standardy kvality sociálních služeb Královéhradeckého kraje pro cílovou skupinu SENIŘI – Krajský úřad Královéhradeckého kraje

Standardy kvality sociálních služeb Královéhradeckého kraje pro cílovou skupinu OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM – Krajský úřad královéhradeckého kraje

STANDARDY ODBORNÉ ZPŮSOBILOSTI pro zařízení a programy poskytující odborné služby problémovým uživatelům a závislým na návykových látkách – Obecná část – Rada vlády pro koordinaci protidrogové politiky

STANDARDY ODBORNÉ ZPŮSOBILOSTI speciální část - Rada vlády pro koordinaci protidrogové politiky

Standardy péče domovů pro seniory – Centrum komunitní práce Ústí nad Labem<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Převzato z: Zkrácená závěrečná zpráva pro uveřejnění, Fides populi, [www.sqss.cz](http://www.sqss.cz) s. 15

## Příloha II. Přehled standardů kvality sociálních služeb

### Přehled standardů kvality sociálních služeb

Standard č. 1	Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
Standard č. 2	Ochrana práv osob
Standard č. 3	Jednání se zájemcem o službu
Standard č. 4	Smlouva o poskytování sociální služby
Standard č. 5	Individuální plánování průběhu sociální služby
Standard č. 6	Dokumentace sociální služby
Standard č. 7	Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
Standard č. 8	Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje
Standard č. 9	Personální a organizační zajištění sociální služby
Standard č. 10	Profesní rozvoj zaměstnanců
Standard č. 11	Místní a časová dostupnost
Standard č. 12	Informovanost o poskytované službě
Standard č. 13	Prostřední a podmínky
Standard č. 14	Nouzové a havarijní situace
Standard č. 15	Zvyšování kvality sociálních služeb

Tabulka platí pro tabulky 6, 7, 9 a 11.

### **Dotazník**

Vážené kolegyně, jmenuji se Martina Krejčířová, studuji na Teologické fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích obor Sociální a charitativní práce a chtěla bych Vás poprosit o pár minut k vyplnění tohoto dotazníku. Dotazník poslouží jako část mé bakalářské práce, jejímž cílem je popsat proces zavádění standardů kvality sociálních služeb do poradenských služeb působících v rámci Arcidiecézní charity Olomouc. Zaručuji Vám anonymitu a slibuji, že získané údaje nezneužiji.

**1. Zakroužkujte, prosím, do které z uvedených kategorií Vaše zařízení patří:**

- a) občanská poradna
- b) sociální poradna
- c) poradna pro nezaměstnané
- d) sociálně-psychologická poradna
- e) jiné (vypište, prosím, jaké)

**2. Napište, prosím, pracovní pozici, vzdělání, věk a délku zaměstnání pracovníka pověřeného zaváděním standardů kvality do praxe Vašeho zařízení.**

**Pracovní pozice:**

**Vzdělání:**

**Věk:**

**Délka zaměstnání v organizaci:**

**3. Napište, prosím, v kterém roce jste začali pracovat ve Vašem zařízení na zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe.**

**4. Popište, prosím, jakým způsobem pracujete na vytváření směrnic a vnitřních pravidel, které se zavádění standardů kvality týkají. (Např. na vytváření vnitřních pravidel se podílí celý tým, který se schází jednou za ...; dokumenty vytvoří vedoucí a tým je připomínkuje; dokumenty vytváří jiná pověřená osoba v organizaci – ředitel,**

**zástupce apod.; dokumenty vytvoří vedoucí a tým s nimi seznámí formou školení atd.)**

- 5. Napište, prosím, zda jste v průběhu procesu zavádění standardů kvality tento způsob změnili a z jakého důvodu.**
- 6. Napište, prosím, které standardy (max. 3) považujete za nejnáročnější z hlediska zpracování vnitřních pravidel a směrnic a z jakého důvodu.**
- 7. Napište, prosím, které standardy (max. 3) považujete za nejnáročnější z hlediska praktického uplatňování a z jakého důvodu.**
- 8. Níže uvedenou škálu seřadte, prosím, podle toho, co považujete za největší překážky v procesu zavádění standardů kvality. (Největší překážce přiřadte číslici 1, a tak postupujte až k nejmenší překážce s číslicí 11)**

Nedostatek informací	
Chybějící či složitá metodika	
Nesrozumitelnost standardů	
Chybějící či nepochopená legislativa	
Nedostatek kvalifikovaného personálu	
Obava ze zkomplikování práce	
Chybějící dobrá vůle k zavádění standardů (u vedení či zaměstnanců)	
Nedostatek času	
Nedostatek financí	
Obavy ze zvýšené administrativy	
Nejsou překážky	

**9. K uvedeným standardům označte křížkem, zda je podle Vašeho mínění naplňujete, spíše naplňujete, spíše nenaplňujete nebo nenaplňujete.**

(legenda: **naplňuji** – splňuji vše, co standard vyžaduje,

**spíše naplňuji** – splňuji, co standard vyžaduje, ale jsem si vědom malých nedostatků v metodice nebo v praxi, chybí mi některé nezákladní kritérium,

**spíše nenaplňuji** – chybí mi podstatné věci pro naplnění standardu, tzn. chybí písemné pravidlo nebo pravidlo není uplatňováno v praxi, nenaplňuji některé základní kritérium apod.,

**nenaplňuji** – nemám ani písemné pravidlo či neuplatňuji standard v praxi)

	naplňujeme	spíše naplňujeme	spíše nenaplňujeme	nenaplňujeme
1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb				
2. Ochrana práv osob				
3. Jednání se zájemcem o službu				
4. Smlouva o poskytování sociální služby				
5. Individuální plánování průběhu sociální služby				
6. Dokumentace o poskytování sociální služby				
7. stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby				
8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje				
9. Personální a organizační zajištění sociální služby				
10. Profesní rozvoj zaměstnanců				
11. Místní a časová dostupnost poskytované služby				
12. Informovanost o poskytované službě				
13. Prostředí a podmínky				
14. Nouzové a havarijní situace				
15. Zvyšování kvality sociální služby				

**10. Napište, prosím, zda již ve Vašem zařízení proběhla inspekce kvality sociálních služeb.**

**Děkuji za Váš čas.**

## Abstrakt

KREJČÍŘOVÁ, M. *Proces zavádění standardů kvality sociálních služeb do poradenských služeb působících v rámci Arcidiecézní charity Olomouc*. České Budějovice 2009. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce J. Šimečková.

**Klíčová slova:** standardy, poradenství, kvalita sociálních služeb, proces, poradny, hodnocení

Práce popisuje v první části vznik standardů kvality sociálních služeb, jejich význam pro poskytovatele, klienty i pro hodnocení poskytovaných sociálních služeb a dále také legislativní úpravu standardů kvality. Ve druhé části je popsán význam pojmu poradenství, vznik poraden ve Velké Británii a v České republice a dále také stručná charakteristika Asociace občanských poraden a poraden působících v rámci Arcidiecézní charity Olomouc. Třetí část mapuje situaci vybraných poraden s ohledem na proces zavádění standardů kvality sociálních služeb do poradenské praxe, interpretuje zjištěné výsledky a formuluje zásadní problémy a největší překážky, které poradny v této oblasti pocítují. V závěru práce jsou pak dosažená zjištění shrnuta.

## Abstract

**Process of implementing Standards for Quality in Social Services into counselling services acting within the scope of Archdiocese Charity of Olomouc.**

**Key words:** standards, counselling, quality in social services, process, advice bureaux, valuation

The work described in the first part the creation of Standards for Quality in Social Services, their importance for providers, clients and for the evaluation of social services as well as legislative adjustment of Standards for Quality. The second section describes the meaning of guidance, the progress of counselling in the UK and the Czech Republic as well as a brief overview of the Association of Civil advice and counselling services acting within the scope of Archdiocesan charity Olomouc. The third part maps the situation of the selected counselling services with regard to process of implementing Standards for Quality in Social Services advisory practice, interprets the results and formulate identified major problems and the biggest obstacles that counselling services in this area feel. Achieved results are summarized at the end of the work.